

LAPORAN AKHIR
KINERJA KARYAWAN PADA PT.BANK RIAU CABANG
PEMBANTU SUNGAI PAKNING

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Study Pada Program D.III Perbankan Syari'ah
Guna Memperoleh Gelar A.Md*



OLEH

DEWI ARDHIYANTI
00726000312

PRODI D.III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
2010

ABSTRAK

laporan ini berjudul “ KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU SUNGAI PAKNING “. Dan permasalahan yang di angkat oleh penulis adalah bagai mana kinerja karyawan pada PT. Bank Riau cabang pembantu sungai pakning dan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan bagai mana dampaknya kepada nasabah pada PT. Bank Riau cabang pembantu Sungai Pakning.yang mana penelitian ini di lakukan pada PT. Bank Riau Cabang Pembntu sungai pakning, karena PT. Bank Riau Cabang pembantu sungai pakning ini merupakan suatu badan usaha yang bergerak dibidang keuangan dan pelayanan, selaain itu PT. Bank riau cabang pembantu sungai pakning ini mudah di jangkau oleh peneliti.

Kinerja karyawan Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi bagaimana kinerja karayawan dan apa saja faktor yang memepengaruhi kinerja dan bagai mana dampak terhadap nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu sungai Pakning. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara,dokumentasi,angket. Sedangkan metode yang di gunakan dalam penulisan adalah metode dedukatif dan metode indukatif. Penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan pada PT.Bank Riau cabang pemebantu sungai pakning. Di mana populasi yang berjumlah 300 orang nasabah kemudian di ambil dari 10% yaitu 30 orang nasabah.

Dan dari hasil penelitian didapat bahwa kinerja Karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning ini kemampuan, motivasi dan pendidikan sudah di miliki oleh karyawan. Dalam hal ini kinerja karyawan pada PT.Bank riau Cabang Pembantu Sungai Pakning berupaya, dan bisa meningkatkan kualitas dan keuntungan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Metode Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	11

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau	12
B. Visi, Misi dan Struktur Organisasi	14
C. Produk – Produk PT. Bank Riau	18

BAB III TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian, Manfaat dan Tujuan Kerja	20
B. Penilaian Kinerja dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	23
C. Kinerja Dalam Islam	33

BAB IV KINERJA KARYAWAN

A. Kinerja Karyawan	37
B. Factor-faktor Yang Mempengaruhi dan Dampak Terhadap Nasabah	39

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dielihara, bahkan dapat di tingkatkan. Dalam hal ini loyalitas karyawan yang kompeten harus di perhatikan

Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan Profesional sangat mungkin mempunyai yang professional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh Waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi diri untuk keberhasilan pekerjaannya.¹

Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, dan kemampuan professional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan prestasi kerja dan loyalitas karyawan dapat menjadikan kenyataan. Salah satu yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja (Job Satisfaction) adalah keadaan emosional

¹Hamid, *Membangun Profesional Muhammadiyah*, (Yogyakarta :LPTP Muhammadiyah dan UAD PRESS, 2003), h.40

karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tinggaktan nilai balas jasa yang memang di inginkan oleh karyawan yang bersangkutan.²

Beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni :

- a. Gaji yang baik
- b. Pekerjaan yang aman..
- c. Rekan sekerja yang kompak.
- d. Penghargaan terhadap pekerjaan.
- e. Pekerjaan yang berarti.
- f. Pemimpin yang adil dan bijaksana.
- g. Penghargaan dan perintah yang wajar
- h. Organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.³

Salah satu sasaran pentig dalam manajemen sumberdaya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Kepuasan kerja tersebutdi harapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan kepuasan adalah prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab,dan kemajuan.⁴kepuasan kerja merupakan sikap

²Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ,(Yogyakarta : UPP AMP, 2000), h.142.

³Heidjrachman dan Suhad Husnan, *Manajemen Personalia*,(Yogyakarta : BPFE, 2002), h.194.

⁴Armstrong, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Media Kompetindo, 1994), h. 71.

emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini mencerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan dapat dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan perilaku, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati di luar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya agar dapat membeli kebutuhan – kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasannya di luar lebih mempersoalkan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasakan adil dan layak. Sebaliknya jika disiplin, moral kerja, dan turnover karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan berkurang.⁵

⁵Hasibuan, *Manajemen dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*, (Jakarta

Ada beberapa unsur yang dapat kita lihat dari kinerja seorang karyawan. Seorang karyawan dapat di kelompokkan dalam tingkatan kinerja tertentu dengan melihat aspek-aspek, seperti :

- a. Tingkat efektifitas.
- b. Efisiensi.
- c. Keamanan
- d. Dan ke puasan pelanggan/pihak yang di layani.

Tingkat efektifitas dapat dilihat dari sejauh mana seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah di rencanakan, secara cangkupan sasaran yang bias di layani. Tingkat efisien mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besarsumber daya terbuang, menunjuk kan semakin rendah tingkat efisiennya. Unsure keamanan dalam pelaksanaan pekerjaan, mengandung dua aspek, baik dari aspek keamanan bagi karyawan maupun bagi pihak yang di layani. Dalam hal ini, penilaian aspek keaman menunjuk kan kepada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan maupun prosedur kerja. Adanya pelayanan maupun prosedur kerja yang di jadikan pedoman kerja dapat menjamin seorang karyawan bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa was-was aka komplin. Sementara itu pihak yang dilayani mengetahui dan memperoleh paket pelayanan secara

utuh.mengingat fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan, maka unsur penting dalam penilaian kinerja karyawan adalah kepuasan pelanggan atau pihak yang di layani. Mengukur kepuasan pelanggan, merupakan persoalan yang cukup pelik, sehingga tidak jarang, unsure ini serinkali di abaikan dan jarang di lakukan. Di sebut pelik karena pengukuran kepuasan pelanggan harus memperhatikan validitas pengukuran, sehinga harus memperhatikan metode dan istrumen yang tepat. Dalam melaksanakan pekerjaan yang bersifat profit-orented, kepuasan pelanggan seringkali di hubunngkan dengan tingkat keuntungan 'finansial' yang diperoleh. Dalam pelaksanaan pekerjaan yang social-oriented, kepuasan pelanggan banyak di hubungkan di hubungkan dengan tingkat kunjungan ulang pelangggan. Meskipun kenyataannya tidak selalu demikian, karena pelayanan yang sifatnya monopolistic dapat meningkatkan 'keterpaksaan' pelanggan untuk datang dan minta di layani mereka banyak pilihan.⁶

Bank pembangunan Daerah Riau adalah Bank milik pemerintah propinsi riau, Pemerintah kabupaten/kota Se-propinsi Riau dan Propinsi kepulauan riau yang didirikan berdasarkan Surat keputusan gubernur KHD.Tk.1 Riau No.51/IV/1966 tanggal 1 April yang di sesuaikan dengan undang-undang No.13 tahun 1962 tentang bank pembangunan daerah dan bank ini di sebut

⁶www.Google.Com, *Memaknai Kinerja Karyawan*, 2008. 07-07-2010. 1:16 am.

bank konvensional, begitu juga dengan pelayanan di Bank Riau capem sungai pakning mempunyai pelayanan yang begitu bagus.

Di Bank Riau Customer Service (CS) diuntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah nya. Agar pelayanan yang di berikan berkualitas jika setiap customer Services telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Untuk itu, bank riau capem sungai pakning telah menetapkan pelayanan sendiri guna memberikan pelayanan yang memuaskan.⁷

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan pihak bank, dapat di lihat dari 5 (lima) dimensi dalam pelayanan yaitu : kehandalan (realbity), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), empaty, berwujud (tangible).⁸

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meliputi judul : **Kinerja karyawan pada PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning ?

⁷ Hasymi Ali, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, (Jakarta : PT. Reneka Cipta, 1991), h. 409.

⁸ "Dokumentasi Bank Riau 2003

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan bagaimana dampaknya kepada nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian :

- a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan dampaknya kepada nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

2. Manfaat penelitian :

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Dapat memberikan pengetahuan bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya mengenai Kinerja karyawan di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.
- b. Sebagai salah satu Syarat untuk menyelesaikan studi pada Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Syaria'ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

D. Metode Penelitian

- a. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di kantor Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning yang terletak di jalan jend. Sudirman No.149 lokasi ini di pilih karena penulis sangat tertarik pada lokasi tersebut untuk mengangkat judul.

b. Subjek dan objek penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pemimpin, karyawan, serta nasabah Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning. Sedangkan yang menjadi objek adalah Pelaksanaan Pelayanan Nasabah di PT Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

c. Populasi dan Sampel.

Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah pemimpin dan karyawan Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning jalan Jend Sudirman No.149 yang terdiri dari Pimpinan cabang Pembantu, Pimpinan Operasional, Pimpinan Pemasaran, Customer Service (2 orang), Pelaksanaan Kredit (2orang), bagian Umum (4 orang), Dan Pelaksanaan Adm Kredit (2 orang) yang jumlah seluruhnya 13 orang karyawan. Dan nasabah yang mengambil fasilitas dari Bank Riau tersebut yang jumlahnya 300 orang.karna jumlah nya banyak maka penulis mengambil sampel sebanyak 30orang atau 10% orang dengan menggunakan teknik random Sampling (teknik acak).

d. Sumber Data.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua data katagori yaitu

- a. Data Primer, yaitu data yang di peroleh dari karyawan dan nasabah di PT Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku dan dokumen yang berkaitan dengan pemahasan penelitian ini, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian penulis di antaranya buku perbankan konvensional dan buku-buku lainnya yang ada relevansinya dengan pembahasan.

e. Metode Pengumpulan Data.

Dalam Penulisan ini Penulis menggunakan metode pengumplan data, sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu penulis melakukan wawancara langsung kepada pimpinan dan karyawan Bank Riau Capem Sungai Pakning.

2. Observasi

Yaitu dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan dan pencatatan langsung dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti di bank riau capem sungai pakning untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.

3. Angket

Yaitu memberikan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada karyawan yaitu bagaimana Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu sungai Pakning.

f. Analisis data

Isi dari bab ini adalah hasil penelitian tentang pelaksanaan Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis data deskriptif, kualitatif. Setelah data terkumpul dilakukan penganalisaan secara kualitatif, lalu di gambarkan dengan kata-kata.

g. Metode Penulisan.

Untuk memperoleh dan menganalisa data yang telah terkumpul penulis menggunakan beberapa metode yaitu :

- a. Metode deduktif, yaitu penulisan mengemukakan kaidah-kaidah pendapat yang bersifat umum, dianalisis kemudian diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode induktif, yaitu penulisan mengemukakan fakta-fakta yang bersifat khusus, di analisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN: Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN: Pada bab ini berisikan Tentang : Sejarah singkat Bank Riau, Visi dan Misi nya, dan struktur organisasi Bank Riau dan produk-produk di Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

BAB III : TELAAH PUSTAKA : Pada bab ini terdiri dari : Pengertian Kinerja Karyawan, manfaat dan Tujuan kinerja karyawan, Penilaian Kinerja, factor-faktor yang mempengaruhi Pencapaian kinerja.

BAB IV : HASIL PENELITIAN : Isi dari bab ini adalah hasil penelitian tentang bagaimanakah kinerja karyawan pada PT. Bank Raia Cabang Pembantu Sungai Pakning dan apa saja factor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan apa saja dampak terhadap nasabah di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

BAB V : PENUTUP : Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil serta kritik dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa menjadi lebih baik lagi untuk ke depan.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau

Bank Pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan dari kegiatan usaha PT. BAPERAI (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Syawal Sultan Dinas N0. 1 tanggal 2 Agustus 1961 dan izin Menteri Keuangan RI No. BUM 9-4-45 tanggal 15 Agustus 1961. Selanjutnya dengan Surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau No. 52/IV/1966 tanggal 1 April 1966 dinyatakan berakhirnya segala kegiatan PT. BAPERAI di lebur kedalam BPD. Terhitung sejak 1 April 1966 secara resmi kegiatan BPD Riau dimulai dengan status bank milik Pemda Riau.¹

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan usaha bank, pada tahun 1975 status pendirian BPD Riau di sesuaikan dengan peraturan daerah Tingkat 1 Riau No. 10 Tahun 1975 yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Propinsi Tingkat I Riau No.18 tahun 1986 berdasarkan undang-undang No. 13 Tahun 1962. Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan Daerah Propinsi Tingkat I Riau No. 14 tahun 1992 tentang BPD berdasarkan undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Peraturan Daerah Propinsi Riau Nomor 14 tahun 1992 tersebut disetujui oleh DPRD Propinsi Riau tanggal 24 Desember 1992 dan disahkan oleh Menteri dalam Negeri RI pada tanggal 23 Maret

¹, “Dokumen PT. Bank Riau.”

1993 serta diundangkan dalam lembaran Daerah Tingkat I Riau No. 2 tahun 1993 D No. 2 tanggal 7 Juni 1993.

Bank Pembangunan Daerah Riau disetujui Berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai dengan Surat Keputusan RUPS tanggal 26 juni 2002 yang disahkan oleh Notaris Ferry Bakri, SH dengan Akte Nomor 33 yang kemudian ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaga Daerah propinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50. Perubahan Bentuk Hukum tersebut terjadi pada tanggal 18 Januari 2003 dihadapan Notaris Muhammad Daha 2002 Nomor 50. Perubahan Bentuk Hukum tersebut terjadi pada tanggal 18 Januari 2003 dihadapan Notaris Muhammad Dahad Umar, SH di Pekanbaru dengan di tandatanganinya, Akte Pendirian Perseroan terbatas (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau) dengan Akta Nomor 36 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor C-09851. HT.01.TH.2003 tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam Akta Notaris Yondri Darto, SH, di Batam. Perubahan Badan Hukum PT. Bank Riau telah mendapat persetujuan Deputy Gubernur, Senior Bank Indonesia Nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Riau Menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat PT. Bank Riau.

B. Visi , Misi dan Struktur Organisasi

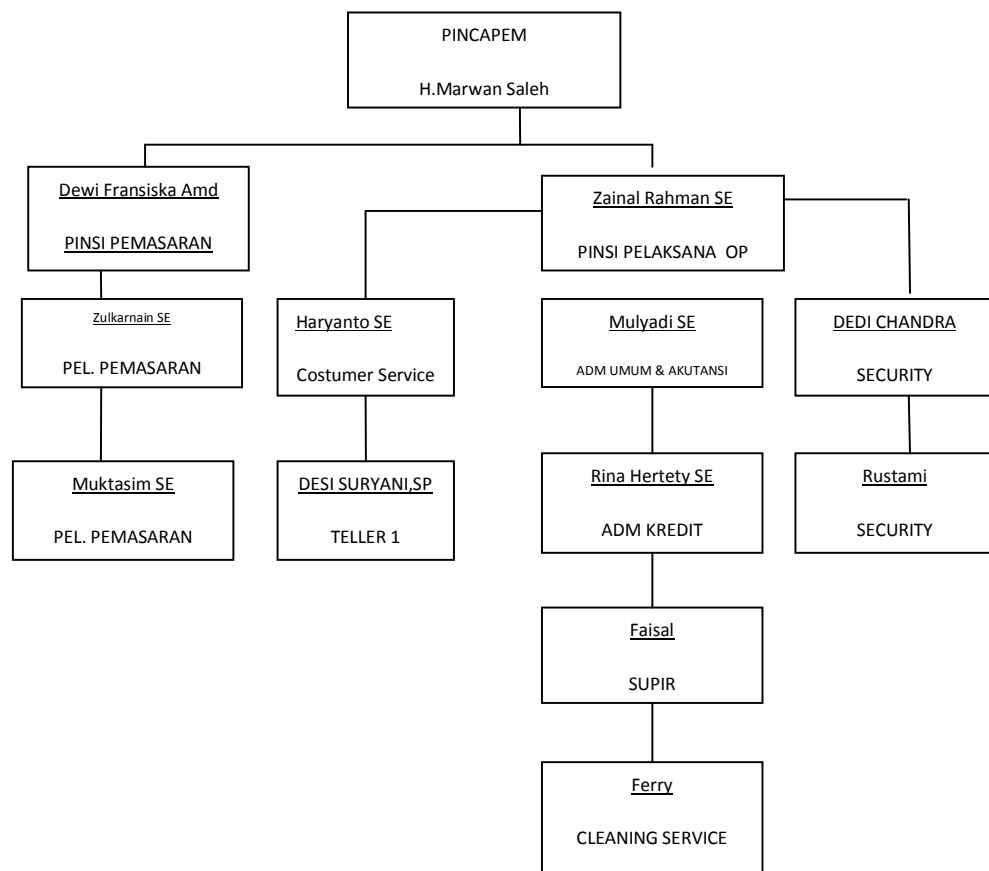
1. Visi

Sebagai perusahaan Perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

2. Misi

- a. Sebagai Bank sehat, elit dan merakyat.
- b. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
- c. Sebagai pengelola dana pemerintah daerah.
- d. Sebagai pemina, pengembang dan pendamping usaha kecil dan menengah.

Struktur Organisasi PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.



Dari gambar di atas dapat di lihat bahwa struktur organisasi yang ada di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning Merupakan struktur

organisasi Line (garis). Pada struktur organisasi bentuk ini rangkai kekuasaan atau wawaanang dari atas langsung kebawah atau sebaliknya dari bawah langsung ke atas dalam bentuk pertanggung jawaban pekerjaan.

Sruktur organisasi merupakan perorganisasian yang di lakukan agar proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang di perlukan untuk mencapai tujuan dan menampilkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang di perlukan, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang melaksanakan aktifitas tersebut.

Pencapaian Tujuan dan sasaran maksimal di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning, maka di butuh kan kerjasama dan pembagian tugas dan wewenang di bank ini antara lain:

1. Pimpinan

Bertugas berwenang memimpin PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakningagar berjalan dengan lancer dan mencapai tujuannya.

2. Pinsi Pemasaran

Bertugas dan berwenang memenuhi dan mengawasi tugas bagian analis,pemasaran dan tagihan, serta melaporkannya pads pimpinan.

- a. Analisis : Bagian yang mengidentifikasi data nasabah apakah bisa untuk membayar pinjamannya atau tidak.

- b. Pemasaran : Bagian yang menentukan kebutuhan, keinginan kepentingan pasar sasaran, dan memberikan mengenalkan produk yang ada di bank Riau kepada nasabah serta memberikan kepuasan yang di inginkan dengan lebih baik dari para pesaing.
- c. Penagihan : Bagian yang melakukan kepada nasabah di dalam melakukan pinjaman dana.

3. Pinsi Operasional dan Palnas

Bertugas dan berwenang membawahi dan mengawasi tugas bagian:

- a. Pelaksana adm kredit komersi : Bagian yang melayani pembuatan surat perjanjian kredit untuk usaha yang merupakan persyrtan nasabah.
- b. Bagian Umum :
 - a. Supir : Bagian yang mengantar staf/ Karyawan dari seluruh bagian ke kantor pusat, ke bank Indonesia atau tempat lainnya yang berkaitan dengan tugas dan kelancaran kinerja di PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.
 - b. Satpam : Bagian yang mengawasi Keamanan dan ketertiban di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.
 - c. Customer Services : Bagian yang mengawasi front offices,yang bertugas menerima setoran, penarikan, dan perintah bayar yang telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- a. Teller: Bertugas untuk melayani nasabah yang menabung pada jenis tabungan, bagian ini adalah garis depan bank yang sering di nilai sebagai standar professional dan sikap teller mencerminkan bank tersebut.

C. Produk – Produk PT. Bank Riau

Produk-produk PT. Bank Riau Capem Sungai Pakning.

1. Tabungan
 - a. Tabungan Sinar
 - b. Tabungan Simpeda
 - c. Tabungan Haji (Dhuha)
2. Deposito Berjangka
 - a. Deposito Berjangka 1 Bulan
 - b. Deposito Berjangka 3 Bulan
 - c. Deposito Berjangka 6 Bulan
 - d. Deposito Berjangka 12 Bulan
 - e. Deposito Berjangka 24 Bulan
3. Giro
4. Kredit
 - a. Keredit Karya Prima

- b. Kredit Bina Prima
- c. Kredit Niaga Prima
- d. Kredit Kendaraan Bermotor
- e. Kredit Aneka Guna
- f. Kredit Pemilikan Rumah
- g. Kredit Ketahanan Pangan
- h. Kredit LKM (lembaga Keuangan Mikro)
- i. Kredit BPD Peduli
- j. Kredit Penguasa Kecil

5. Kartu-kartu

- a. Kartu ATM
- b. Kartu Kredit Bank Riau Vista

6. Jasa-jasa Bank

- a. Kiriman Uang
- b. Inkaso
- c. Kliring
- d. Pembayaran Telpon
- e. Pembayaran Pensiun
- f. Referensi Bank

BAB III

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian, Manfaat, Dan Tujuan kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja sendiri adalah hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹

Kinerja mempunyai hubungan yang erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal yang penting²

Kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawannya.³

Sedangkan kinerja menurut Siagian adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar

¹Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2002), h. 67.

²Sadarmayanti, *Manajemen Sumber Daya manusia Dan Produktivitas Kerja*, (Bandung : CV. Mandar Maju, 2001) , h. 50.

³Kartini, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, (Jakarta : Penerbit Rajawali Press, 1996), h. 135.

yang telah di tentukan oeh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description*-nya.⁴

Kemudian pengertian menurut Manullang adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang induvidu atau sekelompok kerja sesuai dengan job descrition mereka masing-masing.⁵

Menurut Simamora Kinerja Karyawan (*employe performance*) adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.⁶kinerja dapat di simpulkan sebagai kontribusi yang diberikan oleh suatu bagian (divisi) sebagai pencapaian tujuan organisasi. Secara umum tujuan pengukuran kinerja adalah menentukan kontribusi suatu bagian (divisi) dalam koperasi terhadap organisasi secara keseluruhan.⁷

Kinerja adalah tahapan para karyawan mencapai persyratan-persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja (*Performance Assessment*) adalah proses yang mengukur kinerja persoalan/penilaian kinerja pada umumnya menyangkut baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan. Penilaian merupakan salah satu fungsi mendasar personalia, kadang-kadang di sebut

⁴Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, (Jakarta : Rinika Cipta, 2002), h. 166.

⁵Manullang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Gahalia Indonesia, 1998), h. 135.

⁶ Simamora, Hendri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : STIE-YKPN, 1999), h. 327.

⁷Manurung, *Evaluasi Atas Kinerja Manajemen Pusat Pertanggungjawaban Biaya*, (Medan : Fekon USU, 2000), h.15.

Review Kinerja, penilaian karyawan evaluasi kinerja, evaluasi karyawan atau ranting personalia.⁸

Manfaat dan Tujuan dari penerapan manajemen kinerja adalah :

- a. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu, maupun sebagai kelompok.
- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang di refleksikan dengan kenaikan produktifitas.
- c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan.
- d. Membantu perusahaan untuk mendapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna.
- e. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gaji atau imbalann.
- f. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.⁹

⁸ Simamora, *Op cit.*,

Tinggi rendahnya kinerja dipengaruhi oleh beberapa factor yang menentukan di dalam kinerja karyawan yaitu :

- a. Keterampilan atau pengalaman.
- b. Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah.
- c. Pendidikan.
- d. Umur.¹⁰

B. Penilaian Kinerja Dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Teknik yang digunakan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja adalah penilaian (appraisal). Motivasi karyawan untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi dan meningkatkan kemampuan dimasa mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan. Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*) adalah proses dengan nya organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja di nilai kontribusi karyawan selama priode waktu tertentu. Umpan balik kinerja (*performance feedback*) memungkinkan karyawan untuk mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Apabila penilaian kinerja dilakukan secara benar, para karyawan, departemen sumber daya dan organisasi perusahaan bakal diuntungkan.

Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik orang melakukan pekerjaan yang di tugaskan atau di berikan. Sebagaimana yang di kemukakan

⁹ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2001), h. 112.

¹⁰ Hasibuan, *manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi aksara, Edisi Revisi, 2003), h. 150.

Mankuprawiro bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang.¹¹

Kinerja karyawan perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dampak penilaian kinerja individu karyawan memiliki imbas yang negative maupun positif terhadap moral dan kinerja karyawan. Pada saat penilaian-penilaian kinerja untuk di siplin, kenaikan gaji, promosi, pemecatan atau pemberhentian sementara. Maka penilaian kinerja dianggap paling menakutkan oleh orang-orang yang menganggap kemampuan dirinya rendah.

Penilaian kinerja karyawan akan memberikan manfaat bagi suatu organisasi perusahaan. Hasil-hasil dari penilaian prestasi kinerja sering berfungsi sebagai basis bsgi evaluasi regular terhadap kinerja anggota-anggota organisasi. Di hasilkan oleh organisasi sering mencoba unntuk mempengaruhi motifasi dan kinerja mendatang dari anggota mereka dengan mengaitkan pelaksanaan berbagai imbalan, seperti kenaikan gaji dan promosi, terhadap ranting yang di hasilkan oleh system penilaian kinerja.¹²

Unsur-unsur atau objek penilaian prestasi kerja karyawan adalah :

- a. Kesetiaan dan tanggung jawab.
- b. Kejujuran

¹¹ Mangkuprawito, Safri, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002), h. 223.

¹² Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : STIE YKPN, 2000), h.331.

- c. Kedisiplinan
- d. Kreativitas dan perkasa
- e. Kepribadian dan kecakapan
- f. Kerjasama.¹³

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah: faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davies(1964) yang merumuskan bahwa :

Human performance = *ability – Motivation*

Motivation = *Attitude – situation*

Ability = *Knowledge + Skill*

Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa pencapaian kinerja seseorang karyawan ditentukan oleh kemampuannya dalam bekerja yang meliputi

¹³*Ibid*,h.334.

pengetahuan dan keterampilan serta motivasi kerjanya yang merupakan sikap seseorang dalam menghadapi situasi kerja.¹⁴

Ada tiga actor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan yaitu :

- a. Kemampuan
- b. Pendidikan
- c. Motifasi.¹⁵

a. Factor kemampuan

Kemampuan merupakan kesanggupan seseorang atau individu untuk melakukan suatu kegiatan yang di beri kepada nya.

Kemampuan adalah kesanggupan dan kecakapan untuk beraktifitas di dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya.

kemampuan adalah kapasitas individu untuk melakukan bermacam-macam tugas-tugas dari pekerjaannya. Hal ini merupakan penilaian untuk saat ini terhadap apa yang seseorang lakukan.

Kerja yang Produktif, memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja atau paling tidak mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Kerja produktif memerlukan factor pendukung yaitu :

- a. Kemampuan kerja yang tinggi

¹⁴ Mangkunegara, *Op Cit.*,67.

¹⁵ Sadarmayanti, *Op Cit.*,h.52

- b. Kompensasi yang dapat memenuhi kebutuhan minimum
- c. Jaminan social yang memadai
- d. Kondisi kerja yang manusiawi
- e. Hubungan kerja yang harmonis.

b. Factor motivasi

Motifasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya di tujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan. Agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang di tentukan.¹⁶

Motivasi merupakan factor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan menopang prilaku individual/ anggota-anggota organisasi.

Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengerahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil. Sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.¹⁷

Motivasi adalah sebagai suatu kecendrungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan didalam diri (*Drive*) dan di akhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.¹⁸

¹⁶Hasibuan, *Op Cit* .,h.140.

¹⁷ Flippo, *Manajemen Personalia*, (Jakarta : Erlangga, 2000), h.142

¹⁸ Mangkunegara, *Op Cit*.,h.193

Dari beberapa pengertian motivasi maka dapat kita simpulkan bahwa motivasi adalah suatu unsur yang dapat mendorong seseorang sehingga mengakibatkan orang tersebut bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki.

Unsur-unsur yang dapat mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki dapat kita bagi menjadi dua yaitu :

1. Kebutuhan mater, seperti besarnya upah atau gaji dan penerimaan lainnya yang berupa uang, gula, beras, dan sebagainya.
2. Kebutuhan non material, seperti lingkungan kerja, kesempatan maju, dan memperhatikan rasa harga diri karyawan tersebut dan lain sebagainya.

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan di pengaruhi oleh beberapa factor, factor-faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut dapat di bedakan atas :

- a. Faktor Ekstern (yang berasal dari luar diri karyawan) yang dapat mempengaruhi motivasi tersebut mencakup antara lain :
 1. Lingkungan kerja yang menyenangkan
 2. Kompensasi yang memadai
 3. Supervise yang baik
 4. Adanya penghargaan atas prestasi
 5. Status dan tanggung jawab
 6. Peraturan yang berlaku.

b. Faktor Intern (yang berasal dari dalam Karyawan) yang mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang, antara lain :

1. Kematangan pribadi
2. Tingkat pendidikan
3. Keinginan dan harapan pribadi
4. Kebutuhan dan kelelahan

Motivasi yang diberikan kepada karyawan khususnya merupakan dorongan yang sangat berpengaruh kepada peningkatan kemajuan yang akan dicapai sesuai yang diharapkan. Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Karena pegawai yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Sedangkan pegawai yang berumur muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila ada kesenjangan atau ketidak seimbangan antara harapan dan realitas kerja dapat menyebabkan mereka tidak puas.

Oleh karena itu seorang pimpinan terlebih dahulu harus dapat/ mengetahui apa yang menjadi dasar yang menyebabkan mereka bersedia bekerja dan memberikan motivasi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

c. Factor Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu kebutuhan dalam perusahaan. Hal ini bertujuan untuk menjadikan karyawan lebih menaruh minat dan perhatian pada bidang kerjanya berfungsi sebagai jembatan yang mengembangkan pengetahuan, kecakapan, pengalaman serta karirnya. Pendidikan dan pelatihan juga bermaksud untuk meningkatkan keterampilan dan melaksanakan pekerjaan tertentu serta mengembangkan sikap, tingkah laku dan juga pengetahuan.

Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar belakang pendidikan pula seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu.¹⁹

Pelatihan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap orang pimpinan/manajer untuk memberikan bimbingan, pendidikan dan latihan-latihan bagi pegawai mengenai arti pentingnya setiap bidang yang bersangkutan serta sebagai pengetahuan, kecakapan, pengalaman dan karier karyawan.²⁰

Adapun tujuan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan yaitu :

- a. Meningkatkan produktifitas.

¹⁹ Hasibuan, Op Cit.,h.54.

²⁰ Soedjadi, *Manajemen Kepegawaian*, (Jakarta : Gunung Agung, 2001), h. 56.

Kegiatan pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan prestasi tenaga kerja pada posisi jabatan. Kalau prestasi kerja meningkat, juga akan meningkatkan produktifitas dan merupakan keuntungan bagi perusahaan.

b. Meningkatkan mutu kinerja.

Pendidikan dan pelatihan yang dirancang dilaksanakan dengan baik akan meniling pegawai untuk memproduksi hasil yang lebih baik sehingga mengurangi kesalahan dalam bekerja.

c. Perencanaan sumber daya manusia

Pendidikan dan pelatihan yang baik dapat menolong perusahaan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja dimasa dating.

d. Komperansi tidak langsung

Program pendidikan dan pelatihan dapat menambah pengetahuan dan keahlian tenaga kerja.

e. Kesehatan dan keselamatan

Kesehatan mental dan fisik pegawai sering dihubungkan dengan usaha pendidikan dan pelatihan, karena pendidikan dan pelatihan yang tepat dapat merugikan kecelakaan dalam perusahaan serta lingkungan dapat menciptakan kerja yang nyaman.

f. Menciptakan kehausan akan ilmu.

Program pendidikan dan pelatihan akan mendorong pekerja untuk berinisiatif dan kreatif dalam bekerja sehingga dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

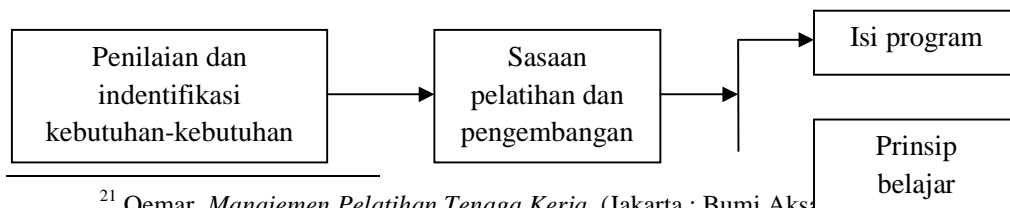
g. Menunjang pertumbuhan pribadi.

Program pendidikan dan latihan tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan saja tetapi juga bagi pegawai secara individu juga mendapatkan keuntungan karena akan lebih ahli dalam bidang, keperibadian, intelektual, dan keterampilannya.²¹

Terdapat beberapa proses yang harus dilakukan dalam upaya mengembangkan program pendidikan pelatihan yang efektif yaitu :

- a. Menganalisis kebutuhan latihan organisasi
- b. Menentukan sasaran dan materi program pendidikan dan pelatihan
- c. Menentukan metode pendidikan dan pelatihan dan prinsip belajar yang di gunakan .
- d. Mengevaluasi program pelatihan.²²

Proses atau langkah-langkah pendahuluan dan persiapan program pelatihan dan pengembangan.



²¹ Oemar, *Manajemen Pelatihan Tenaga Kerja*, (Jakarta : Bumi Aksa

²² Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Grasindo, 2002), h. 174



Proses atau langkah-langkah pendahuluan dalam persiapan program pelatihan yaitu :

a. Penilaian dan indentifikasi kebutuhan

Untuk memutuskan pendekatan yang akan di gunakan, organisasi perlu mengidentifikasikan kebutuhan-kebutuhan latihan. Penilaian kebutuhan mendiagnosa masalah-masalah dan tantangan-tantangan lingkungan yang dihadapi organisasi.

b. Sasaran-sasaran latihan dan pengembangan

Setelah evaluasi kebutuhan-kebutuhan latihan di lakukan, maka sasaran-sasaran dinyatakan dan di tetapkan. Sasaran ini mencerminkan prilaku dan kondisi yang diinginkan, dan berfungsi sebagai standar-standar dengan mana prestasi kerja individu dan efektifitas program dapat diukur.

c. Isi program.

Isi program di tentukan oleh identifikasi kebutuhan-kebutuhan dan sasaran pelatiha. Program mungkin berupaya untuk mengajarkan berbagai keterampilan tertentu,menyampaikan pengetahuan yang dibutuhkan atau mengubah sikap.

d. Prinsip-prinsip belajar.

Ada beberapa prinsip-prinsip belajar yang di gunakan sebagai pedoman tentang cara-cara belajar yang paling efektif bagi para karyawan. Prinsip-prinsip in adalah bahwa program bersifat partisipatif, relevan, pengulangan, dan pemindahan serta memberikan umpan balik mengenai kemajuan para peserta pelatihan. Semakin terpenuhi prinsip-prinsip latihan terati sebut semakin efektif.²³

C. Kinerja Dalam Islam

Islam menganggap kerja itu sebagai ibadah segala usaha yang dilakukan oleh para pekerja yaitu senantiasa selaras dengan isyarat dengan etos kerja. Islam ingin melahirkan manusia yang seimbang dari segenap aspek kehidupan. Islam tidak hanya melahirkan dari sudut pengetahuan agama saja tetapi juga ingin melahirkan kesuksesan dari sudut pengamalan agama saja tetapi juga ingin melahirkan kesuksesan dalam kehidupan di dunia da akhirat. Ada empat etos kerja menurut islam yang apabila di terapkan maka akan menghasilkan kinerja yang baik yaitu sebagai berikut.

a. Kerja adalah ibadah

Yaitu sikap pengabdian seseorang hamba kepada allah swt, jadi kerja yang di hayati sebagai pengabdian (ibadah) kepada tuhan dan segenap atributnya seperti,keadilan,kebenaran, pendamaian, kesejahteraan, kesatuan dan persatuan pada dasarnya harus kita tunjukan lewat

²³Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, 2000), h.108.

kesiapan diri dalam berbagai pengetahuan, pemberian waktu harta dan hati kita untuk sesama.

b. Kerja adalah rahmat.

Segala hal yang membuat manusia dapat hidup dan berkembang secara wajar dapat kita sebut sebagai rahmat, begitu pun dengan pekerjaan karena pada prinsipnya pekerjaan yang kita tekuni adalah salah satu bentuk rahmat yang Allah berikan kepada kita. Dengan kata lain kerja adalah fasilitas ilahi bagi pertumbuhan dan kemajuan kita menuju pemenuhan potensi manusiawi sehingga kita menjadi yang seutuhnya.

c. Kerja adalah amanah.

Amanah merupakan ciri utama orang beriman. Semua manusia pemegang amanah tidak hanya satu tetapi banyak terdapat multi amanah di bahu kita yaitu amanah dari Allah, bangsa, agama, keluarga, dan Negara. Secara definisi amanah adalah titipan berharga yang dipercayakan kepada kita. Sebagai konsekuensinya sebagai penerima amanah kita terikat secara moral untuk melaksanakan itu dengan baik dan benar. Kerja pun merupakan amanah, jabatan dan kedudukan adalah amanah. Lebih khususnya lagi kerja kita menerima amanah.

d. Kerja adalah kehormatan

Kerja sebagai kehormatan memiliki sejumlah dimensi yang sangat kaya. Pemberi pekerjaan menghormati kemampuan kita dengan

memilih kita sebaga yang layak memangku jabatan atau melaksanakan tugas-tugasnya apapun jenis pekerjaannya. Orang yang mampu menjaga kehormatannya dalam bekerja terutama secara moral dan professional, akan di beri kehormatan yang lebih tinggi lagi jabatan dan pangkat yang lebih tinggi, di segani dan statusnya dalam masyarakat sangat di hormati.²⁴

Kahlifah Abu Bakar senantiasa melakukan investigasi dan pengawasan terhadap kinerja pegawainya. Setidaknya hal ini tercermin dari ungkapan Abu Bakar r.a kepada Yazid bin Abu Sufyan,” saya mengangkat kamu untuk menguji, mencoba dan mengeluarkan engkau. Jika engkau mampu bekerja dengan baik. Engkau akan aku kembalikan kepada pekerjaan bahkan akan aku tambah. Namun, jika kinerja engkau jelek, maka aku akan memecatmu”

Manajemen sumberdaya insane konsen terhadap pengaturan terhadap aktivitas dan hubungan antar karyawan. Mereka di harap kan mampu menunjuk kan kinerja yang optimal. Para karyawan mampu meningkatkan kopetensi dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah di tetap kan dalam perencanaan. Kegiatan manajemen Sumber daya insani adalah seputar penentuan aktivitas karyawan, seleksi calon karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan serta semua aktivitas lainnya terkait dengan awal masuk karyawan hingga masa pensiun.

²⁴ [www. Google.Com.Kinerja Dalam Islam.2010,06-10-2010](http://www.Google.Com.Kinerja%20Dalam%20Islam.2010,06-10-2010)

Sebagaimana telah dibahas, falsafah islam memandang tugas kenegaraan sebagai tanggung jawab masing-masing individu. Untuk itu, tugas awal yang harus dilakukan pemimpin adalah menseleksi calon pegawai guna menempati pos-pos pekerjaan pemerintah yang telah ditetapkan. Pemilihan karyawan merupakan aktivitas kunci untuk menentukan jalannya sebuah perusahaan atau Negara. Maka, para pemimpin harus selektif dalam memilih calon pegawai, mereka adalah orang yang berkompeten, memiliki pengetahuan luas, rasa tanggung jawab, dan dapat dipercaya (Amanah).

Seleksi calon karyawan merupakan persoalan krusial, hal ini pernah diisyaratkan oleh Rasulullah dalam hadis yang diriwayatkan Imam Bukhari (Sahih Bukhari) dari Abu Hurairah. Rasulullah bersabda: *“ketika menyia-nyai akan amanah, maka tunggu lah kehancuran. Dikatakan, hai Rasulullah, apa yang membuatmu sia-sia? Rasulullah bersabda,”ketika suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancuran.”*²⁵

²⁵ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 105

BAB IV

KINERJA KARYAWAN

A. Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

Menurut informasi yang telah di dapat dari pihak PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning, kinerja karyawan merupakan faktor yang utama dalam menentukan tingkat kualitas bank. Dalam hal ini Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning kinerja harus benar-benar di tingkatkan.

Kinerja karyawan di PT. Bank Riau Cabang Pembantu sungai pakning sudah menunjukkan hasil yang optimal di karenakan adanya keahlian atau keterampilan yang ada di diri karyawan.

Adapun yang membuat kinerja karyawan optimal adanya kemampuan yang dicapai oleh karyawan di mana seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan kemampuan karyawan biasanya di peroleh karena di tampilkan serta pengalaman kerja yang di miliki. Dan karyawan memiliki kinerja yang tinggi biasanya memiliki keahlian dan keterampilan serta pengalaman kerja relative tinggi pula. Keahlian dan keterampilan dapat di peroleh dari pengalaman-pengalaman bekerja.¹

Sehubungan dengan kemampuan kinerja karyawan PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning memberikan juga motivasi dan pendidikan yang layak kepada karyawannya.

¹*Wawancara*, Zeinal Rahman, SE (Karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning), tgl 15 Agustus 2010

Dengan motivasi kinerja karyawan akan meningkatkan kesejahteraan, dalam rangka memotivasi kinerja karyawan pihak PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning berharap karyawannya bekerja dengan semangat yang tinggi. Dan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning perlu melihat situasi bawahan terutama sudut kebutuhan dan keinginan karyawan setidak-tidaknya telah menetapkan perhatian dari PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

Motivasi terbentuk dari sikap mental seseorang karyawan yang siap secara fisik yang dapat memahami tujuan utama dan target kerja yang dicapai sehingga dapat menciptakan situasi kerja karena siap mental merupakan hal yang mendorong untuk meningkatkan kinerjanya.

Kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning mempunyai peran penting karena kinerja karyawanlah yang akan menjalankan aktivitas-aktivitas di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning. Oleh karena itu PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning merasa berkepentingan mempertahankan karyawan untuk mengembangkan karyawannya agar mencapai tingkat kesejahteraan karyawannya. PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning juga perlu memberi kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan keterampilan. Salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan pendidikan.

Pendidikan merupakan salah satu kegiatan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning untuk memberikan bimbingan dan arah kepada karyawan agar memahami setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Dengan

menjalankan pendidikan ini di harapkan kepada karyawan dapat melakukan tugas-tugas nya lebih efektif dan efesien sesuai dengan target yang telah di tetapkan.

Oleh karena itu kinerja karyawan pada PT.Bank Raiu Cabang Pembantu sungai Pakning telah menjalan kan tugas-tugasnya dengan baik di karenakan adanya dorongan dari pihak bank.seperti motivasi kemapuan dan pendidikan. Dalam hal ini kinerja karyawan di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning sudah memiliki latar belakang yang sangat efektif.yang mempunyai latar belakang yang layak untuk di pekerjaan. Selain itu di lihat dari segi intelektual kinerja karyawan juga di lihat dari segi kemampuan fisik nya untuk bekerja.

B. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan dampak terhadap nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning.

Dalam menganalisis deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja karyawan pada PT.Bank Raiu Cabang Pembantu Sungai Pakning. Untuk keperluan analisis maka telah di sebarakan angket kepada 12 orang karyawan di PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning dan penelitian dengan menggunakan 6 pertanyaan.

Adapun hasil angket untuk masing-masing item pertanyaan yang di gunakan di uraikan sebagai berikut.

Data yang di peroleh melalui angket akan di sajikan dalam bentuk table, untuk memudah kan pemahaman terhadap table, maka penulisan menggunakan symbol “F” untuk frekwensi dan “P” untuk persentasi.

Setelah responden melakukan pengisian, maka angket dikembalikan kepada penulisan sesuai dengan jumlah yang disebarkan kepada 12 karyawan secara utuh. Angket yang disebarkan kepada responden masing-masing berisikan 6 pertanyaan, dan setiap pertanyaan 5 option jawaban, yang memiliki nilai yang berbeda dengan ketentuan sebagai berikut:

- Option a, alternative baik sekali dengan persentase antar 80-100 diberi bobot 4
- Option b, alternative baik dengan persentase antar 70-79 di beri bobot 3
- Option c, alternative cukup baik dengan persentase antara 50-69 diberi bobot 2
- Option d, alternative kurang baik dengan persentase antara 00-49

Untuk mempermudah memahami hasil pengisian angket tersebut, berikut penulisan lampirkan dalam bentuk table dan keterangan.

TABEL 1
PENEMPATAN JABATAN

	Alternative jawaban	F	P
a	Sangat sesuai	7	58
b	Sesuai	3	25
c	Cukup sesuai	2	17
d	Tidak sesuai	-	-

	Jumlah	12	100
--	--------	----	-----

Berdasarkan table di atas diperoleh data tentang penempatan jabatan pada karyawan adalah 7 responden (58%) dengan kategori sangat sesuai, 3 responden (25%) dengan kategori sesuai, 2 responden (17%) dengan kategori cukup sesuai. Tidak satu pun responden dengan kategori sangat tidak sesuai.

Hal ini dikarenakan pihak PT. Bank Riau cabang pembantu Sungai Pakning telah menetapkan kebijakan yang baik dalam penempatan jabatan, di mana penempatan karyawan dilakukan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Dan disimpulkan bahwa penempatan jabatan sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki karyawan.

TABEL 2
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

	Alternative responden	F	P
a	Sangat sesuai	9	75
b	Sesuai	2	17
c	Cukup sesuai	1	8
d	Tidak sesuai	-	-
	Jumlah	13	100

Berdasarkan table di atas tanggapan responden dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab adalah 9 responden (75%) dengan kategori sangat sesuai, 2 responden (17%) dengan kategori sesuai, 1 responden (8%) dengan kategori cukup sesuai. Tidak satu pun responden menyatakan tidak sesuai.

Hal ini berarti keterampilan yang di miliki karyawan memadai untuk menunjang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dan dapat di simpulkan bahwa keahlian karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap pekerjaannya adalah sangat sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

TABEL 3
BONUS YANG DI BERIKAN

	Alternative responden	F	P
a	Sangat baik	10	84
B	Baik	1	8
c	Cukup baik	1	8
d	Tidak baik	-	-
	Jumlah	12	100

Berdasarkan table diatas tanggapan responden tentang bonus yang di berikan pada karyawan adalah 10 responden (84%) dengan katagori sangat baik,1 responden (8%) dengan katagori baik,1 responden (8%) dengan katagori cukup baik. Tidak satupun responden dengan katagori tidak baik serta sangat tidak baik.

Hal ini dapat di simpulkan bahwa untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan di berikan motivaasi yang baik maka karyawan akan terdorong untuk menyelesaikan pekerjaan nya dengan semangat.dan dapat di simpulkan bahwa dorongan diri dalam karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya adalah dengan katagori sangat baik.

TABEL 4

PENGHARGAAN YANG DI BERIKAN PADA KARYAWAN

	Alternative responden	F	P
a	Sanagat baik	5	42
b	Baik	6	50
c	Cukup baik	1	8
d	Tidak baik	-	-
	Jumlah	12	100

Berdasarkan table di atas, tanggapan responden tentang penghargaan yang diberikan adalah 5 responden (42%) dengan katagori sangat baik, 6 responden (50%) dengan katagori baik, 1 responden (8%) dengan katagori cukup baik, tidak satupun responden dengan katagori tidak baik serta katagori sangat tidak baik.

Dalam hal ini menunjukan bahwa penghargaan yang di berikan pihak bank telah baik untuk memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat. Penghargaan biasanya di berikan dalam bentuk piagam, uang, promosi jabatan sesuai dengan hasil kerja yang di capai oleh karyawan. Dapat di simpulkan bahwa pemberian penghargaan terhadap prestasi kerja dicapai adalah dengan kategori baik.

TABEL 5.
JENIS DAN BENTUK PENDIDIKAN

	Alternative responden	F	P
a	Sangat baik	3	25
b	Baik	7	58
c	Cukup baik	2	17
d	Tidak baik	-	-
	Jumlah	12	100

Berdasarkan table di atas, tanggapan responden tentang pendidikan yang di berikan adalah 3 responden (25%) dengan katagori sangat baik, 7 responden (58%) dengan katagori baik, 2 ressponden (17%) dengan katagori cukup baik.

Hal ini di karenakan pihak bank telah memberikan jenis dan bentuk pendidikanan bagi karyawannya yang baru di terima maupun yang telah lama memeproleh bekal pengetahuan dan keterampilan yang dapat menunjang dalam pelaksanaan kerja sesuai dengan jenis dan bentuk pekerjaan. Dan dapat disimpulkan bahwa jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan pada karyawan adalah dengan katagori baik

TABEL 6
MATERI PENDIDIKAN YANG DI SAJIKAN SAAT PELATIHAN

	Tanggapan responden	F	P
a	Sangat baik	8	67
b	Baik	3	25
c	Cukup baik	1	8
d	Tidak baik	-	-
		12	100

Berdasarkan table tanggapan responden tentang materi yang di berikan adalah 8 responden (67%) dengan katagori sangat baik, 3 responden (25%) dengan katagori baik, 1 responden (8%) dengan katagori cukup baik. Tidak satupun responden dengan katagori tidak baik serta katagori sangat tidak baik.

Dengan demikian tanggapan responden terhadap materi yang di berikan oleh tenaga pengajar umumnya sangat baik. Hal ini di sebab kan oleh metode

yang diberikan telah memenuhi criteria didalam bekerja. Dan dapat di simpulkan bahwa metode karyawan adalah dengan katagori yang sangat baik.

TABEL 7
REKAPITUKASI
HASIL ANGKET DARI FAKTOR KINERJA KARYAWAN

No	A	%	B	%	C	%	D	%	Jumlah	
									F	P
1	7	58	3	25	2	17	0	0	12	100
2	9	75	2	17	1	8	0	0	12	100
3	10	84	1	8	1	8	0	0	12	100
4	5	42	6	50	1	8	0	0	12	100
5	3	25	7	58	2	17	0	0	12	100
6	8	67	3	25	1	8	0	0	12	100
Jumlah	42	351	22	183	8	66	0	0	72	100

Berdasarkan table 7 tersebut dapatlah diketahui jumlah frekwensi masing-

masing item adalah sebagai berikut:

1. Jumlah keseluruhan untuk jawaban A : 42 (394%)
2. Jumlah keseluruhan untuk jawaban B : 22 (183%)

3. Jumlah keseluruhan untuk jawaban C : 8 (66%)

4. Jumlah keseluruhan untuk jawaban D : 0 (%)

Untuk mengetahui tentang faktor kinerja kinerja karyawan pada PT.Bank

Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning, apakah sudah baik,baik, cukup baik atau kurang baik adalah.

1. Untuk jawaban A : $4 \times 42 = 168$

2. Untuk jawaban B : $3 \times 22 = 66$

3. Untuk jawaban C : $2 \times 8 = 16$

4. Untuk jawaban D : $1 \times 0 = \frac{0}{250}$

Untuk mencari persentase di gunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100 \%$

Di ketahui :

$$F = 250$$

$$N = 72 \times 4 = 288$$

$$P = \frac{100.F}{N}$$

$$P = \frac{100.250}{288} = \frac{25000}{288}$$

$$P = 86,80\%$$

Dengan demikian diketahui bahwa persentase faktor kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning adalah 86,80% dan dikategori bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah baik sekali.

Dengan demikian tanggapan responden terhadap faktor kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning sangat baik dikarenakan adanya perhatian atasan terhadap bawahan dalam hal ini tampak dalam table di atas yang menyatakan 86.80% dengan kategori baik sekali.

Dampak terhadap nasabah

Sikap perilaku manusia biasanya selalu di mulai oleh motivasi guna memperoleh keuntungan dunia maupun keuntungan akhirat karena suatu perbuatan yang dilakukan oleh seorang diawali dengan niat.

Dampak kepada nasabah tentang kinerja karyawan pada PT. bank riau cabang pembantu sungai pakning dengan menggunakan metode angket yang di sebarakan kepada nasabah PT. bank riau cabang pembantu sungai pakning sebanyak 30 orang nasabah dengan 5 pertanyaan.

Data yang di peroleh melalui angket akan di sajikan dalam bentuk table, untuk memudahkan pemahaman terhadap table, maka penulisan menggunakan symbol “F” untuk frekwensi dan “P” untuk persentasi.

Setelah responden melakukan pengisian, maka angket dikembalikan kepada penulisan sesuai dengan jumlah yang disebarakan kepada 30 nasabah secara utuh.

Angket yang disebarkan kepada responden masing-masing berisikan 5 pertanyaan, dan setiap pertanyaan 5 option jawaban, yang memiliki nilai yang berbeda dengan ketentuan sebagai berikut:

- Option a, alternative baik sekali dengan persentase antar 80-100 diberi bobot 3
- Option b, alternative baik dengan persentase antar 60-79 di beri bobot 2
- Option c, alternative cukup baik dengan persentase antara 00-59 diberi bobot 1

Untuk mempermudah memahami hasil pengisian angket tersebut, berikut penulisan lampirkan dalam bentuk table dan keterangan.

TABEL 8
PUAS DENGAN KINERJA PADA BANK

	Tanggapan responden	F	P
a	Sudah	25	83
b	Belum	5	17
c	Tidak tahu	-	-
	Jumlah	30	100

Berdasarkan table di atas pendapat responden tentang puas dengan kinerja adalah 25 responden (83%) dengan katagori sudah, 5 responden (17%) dengan katagori belum. Dan tidak satu pun responden yang mengatakan tidak tahu.

Hal ini dapat disimpulkan banyak nya nasabah menyatakan standar pelayanan pada PT. bank riau cabang pembantu sungai pakning sudah bagus dan sedikit nasabah yang menyatakan belum memenuhi standar.

TABEL 9

KERAMAHAN KARYAWAN

	Tanggapan responden	F	P
a	Ramah	20	67
b	Kurang ramah	10	33
c	Tidak tahu	-	-
		30	100

Berdasarkan table di atas pendapat responden tentang keramahan karyawan adalah 20 responden (67%) dengan katagori ramah, 7 responden (23%) dengan katagori kurang ramah. Dan tidak satupun responden yang menyatakan tidak tahu.

Hal ini dapat disimpulkan banyak nya nasabah menyatakan bahwa karyawan pada PT. bank riau cabang pembantu sungai pakning ramah dalam melayani nasabahnya sedangkan yang kurang ramah hanya sedikit.

TABEL 10

PELAYANAN KARYAWAN

	Tanggapan responden	F	P
a	Sangat baik	20	67
b	Baik	10	33

c	Kurang baik	-	-
	Jumlah	30	100

Berdasarkan table di atas pendapat responden tentang kinerja karyawan adalah 20 responden (67%) dengan katagori sangat baik, 10 responden (33%) dengan katagori baik. Dan tidak ada pun satu responden yang nyatakan kurang baik.

Hal ini dapat disimpulkan banyak nya nasabah sangat senang dengan pekerjaan karyawan pada PT. bank riau cabang pembantu sungai pakning. Dan tidak ada yang menyatakan kurang baik kinerja karyawan.

TABEL 11.

KENYAMANAN DI BENKING HALL

	Tanggapan responden	F	P
a	Sudah	25	83
b	kadang-kadang	5	17
c	Belum	-	-
	Jumlah	30	100

Berdasarkan table di atas tanggapan responden tentang kenyamanan di benking hall adalah 25 responden (83%) dengan katagori sudah, 5 responden (17%) dengan katagori kadang-kadang dan tidak satu pun responden yang menyatakan belum.

Hal ini dapat disimpulkan banyak nya nasabah yang merasa nyaman di benking hall, dan bagusnya pekerjaan yang di lakukan oleh karyawan, sehingga nasabah merasakan kenyamanan.

TABEL 12

MENGUCAP KAN SLAM SENYUM SAPA

	Tanggapan responden	F	P.
a	Sudah	28	93
b	Kadang-kadang	2	7
c	Belum	-	-
	Jumlah	30	100

Berdasarkan table di atas, tanggapan responden tentang mengucapkan salam, senyum, sapa adalah 28 responden (93%) dengan kategori sudah, 2 responden (7%) dengan kategori kadang-kadang, dan tidak satupun responden menyatakan belum mengucapkan salam, senyum, sapa.

Hal ini disebabkan karena adanya potensi pada diri karyawan sehingga nasabah tidak merasakan tidak dilayani oleh karyawan mau pun satpam pada PT. bank riau sungai pakning.

TABEL 13

REKAPITULASI

HASIL ANGKET DAMPAK TERHADAP NASABAH

No	A	%	B	%	C	%	Jumlah
----	---	---	---	---	---	---	--------

							F	p
1	25	83	5	17	0	0	30	100
2	20	67	10	33	0	0	30	100
3	20	67	10	33	0	0	30	100
4	25	83	5	17	0	0	30	100
5	28	93	2	7	0	0	30	100
Jumlah	118	326	29	97	0	0	150	100

Berdasarkan table 7 tersebut dapatlah diketahui jumlah frekwensi masing-

masing item adalah sebagai berikut:

1. Jumlah keseluruhan untuk jawaban A : 118 (326%)
2. Jumlah keseluruhan untuk jawaban B : 29 (97%)
3. Jumlah keseluruhan untuk jawaban C : 0

Untuk mengetahui tentang faktor kinerja kinerja karyawan pada PT.Bank

Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning, apakah sudah baik,baik, cukup baik atau kurang baik adalah.

1. Untuk jawaban A : $3 \times 118 = 354$
2. Untuk jawaban B : $2 \times 29 = 58$
3. Untuk jawaban C : $1 \times 0 = 0$ +

F 412

Untuk mencari persentase di gunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100 \%$

Di ketahui :

$$F = 412$$

$$N = 150 \times 3 = 450$$

$$P = \frac{100.F}{N}$$

$$P = \frac{100.412}{450} = \frac{41200}{450}$$

$$P = 91,6\%$$

Dengan demikian dapat kita ketahui bahwa tanggapan responden terhadap dampak terhadap nasabah adalah 91,6% dengan katagori sangat baik, hal ini terlihat dari table di atas.

Hal ini di karenakan adanya kinerja yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah merasakan kenyamanan apabila di PT.Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning. Dengan memberikan respon atau jawaban yang baik ketika di Tanya kinerja karyawan Di PT Bank riau cabang pembantu sungai pakning.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT.Bank riau cabang pembantu sungai pakning sudah sangat baik.dari hasil wawancara dan angket dan permasalahannya yaitu:

A. Kinerja karyawan

kinerja karyawan pada PT.Bank Raiu Cabang Pembantu sungai Pakning telah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik di karenakan adanya dorongan dari pihak bank.seperti motivasi kemampuan dan pendidikan. Dalam hal ini kinerja karyawan di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning sudah memiliki latar belakang yang sangat efektif.yang mempunyai latar belakang yang layak untuk di pekerjaan. Selain itu di lihat dari segi intelektual kinerja karyawan juga di lihat dari segi kemampuan fisik nya untuk bekerja.

B. Faktor- Faktor yang mempengaruhi kinerja Karyawan dan dampak terhadap nasabah

Kinerja karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning memiliki kemampuan yang cukup untuk menjalankan suatu perusahaan dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi karyawan yaitu:

a. Kemampuan

Dalam hal ini karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning sudah memiliki kemampuan yang layak untuk dipekerjakan.

b. Motivasi

Dalam memotivasi karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning telah memberikan yang dibutuhkan oleh karyawan dengan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh karyawan tersebut.

c. Pendidikan/ pelatihan

Dalam pendidikan/atau pelatihan yang diberikan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning sudah sangat baik dan karyawan dapat menjalankannya dengan baik.

Dan dampak terhadap nasabah dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Sungai Pakning adalah adanya kenyamanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Riau ini dan pelayanan yang diberikan karyawan pun sudah memberikan yang terbaik buat nasabah nya.

B. SARAN

Saran yang dapat penulis sampaikan yaitu :

A. Kinerja karyawan

- a. Kinerja karyawan pada PT. Bank riau cabang pembantu sungai pakning harus di tingkat kan lagi supaya banyak nasabah yang mau menabung.
 - b. Karyawan harus selalu teliti dalam menjalankan tugas-tugas nya.
 - c. Karyawan harus mematuhi aturan-aturan yang ada di PT.Bank riau cabang pembantu sungai pakning.
- B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dampak terhadap nasabah.
- a. Karyawan harus lebih giat lagi bekerja karena PT. Bank riau sangat memperhatikan karyawannya dan sangat memperhatikan karyawannya.
 - b. Karyawan harus bisa mengambil hati para nasabah supaya nasabahnya semakain banyak dan sangat terkesan dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo persada, 2008)

Armstrong, M, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Media Kompetido, 1994)

Dokumen PT. Bank Riau, 2003

Flippo, *Manajemen Personalialia*, (Jakarta : Erlangga, 2003)

Hamid, E, S, Rowi Budiman, *Membangun Personalialia Muhamadiyah*, (Yogyakarta : LPTP Muhamadiyah dan UAD PRESS, 2003)

Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Grasindo, 2002)

Hasibuan, M. *Mengorganisasi dan Motivasi : Dasar Penanganan Produktifitas*, (Jakarta : Bumi Aksara 2003)

Hasymi Ali, *Dasar-dasar Operasional Bank*, (Jakarta : PT. Rienika Cipta, 1991)

Heidjrachman dan Suad Husnan, *Manajemen Personalialia*, (Yogyakarta :BPFE,2002)

Kartini, Kartono, *Pisikologi Sosial Perusahaan Dan Industri*, (Jakarta : Rajawali Press,1996)

Mangkuprawito, SAfri, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002)

Manullang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Ghalia Indonesi, 1998)

Martoyo, s, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , (Yogyakarta : BPFE, 2000)

Menkunegara, A, A, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,
(Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2002)

Sigian, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, (Jakarta : Rinika Cipta, 2002)

Simamora, Hendri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : STIE-YKPN,1999)

Soedjadi, *Manajemen Kepegawaian*, (Jakarta : Gunung Angung, 2001)

DAFTAR TABEL

Tabel I	Penempatan Jabatan	40
Table II	Tugas dan Tanggung Jawab	41
Table III	Bonus Yang Diberikan	42
Table IV	Penghargaan Yang Diberikan Pada Karyawan	42
Table V	Jenis dan Bentuk Pendidikan	43
Table VI	Materi Pendidikan Yang Disajikan Saat Pelatihan	44
Table VII	Rekapitulasi Hasil Angket	45
Table VII	Puas Kinerja Pada bank	48
Table IX	Keramahan Karyawan	48
Table X	Pelayanan Karyawan	49
Table XI	Kenyamanan Di Banking Hall	49
Table XII	Mengucapkan Salam, Senyum, dan Sapa	50
Table XIII	Rekapitulasi Hasil Angket	51